

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. (2536). **บทบาทและหน้าที่ของตำรวจไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- _____. (2540). **นโยบายกรมตำรวจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- _____. (2540). **แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545-2549**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- _____. (2540). **โครงการโรงพักเพื่อประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- กิตติพัชร คลี่พันธุ์. (2545). **การศึกษารูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จรินทร์รัตน์ ครองธานี. (2543). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานกรุงเทพ กรณีศึกษา : ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และ ชุษณะ รุ่งปัจฉิม. (2543). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรชัย เพชรปานกัน. (2546). **การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการข่าวของข้าราชการตำรวจสันติบาล ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชุบ กาญจนปกรณ. (2520). **รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : มงคลการพิมพ์.
- โชคชัย เขียวเข็น. (2544). **หลักการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- ณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์. (2542). **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2545). **การบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย การให้การบริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงศ์. (2526). การบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นภาพร เชียงแสน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : สำนักงานเขตสาทร. ภาคนิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประยูร กาญจนกุล. (2541). บทบาทของตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

ประเสริฐ รุจิระวงศ์. (2505). ตำรวจกับนโยบายความมั่นคงภายในประเทศ. กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2539). การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

พวงเพชร สุคนธ์ชนพัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546). ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). การบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.

ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานของเลขานุกรม. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

_____ . (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

- รุจิกานต์ ทองแถม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน
เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2537). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ. (2546). การบริหารสำนักงานแบบใหม่. (ฉบับสมบูรณ์).
กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBA. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- _____. (2540). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมนุษย
วิทยา กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุพล แสงทอง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก
ยุติธรรมของพนักงานสอบสวน ในจังหวัดสระแก้ว.
ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2538). หนังสือที่ นร. 0708.144 เรื่องการส่งเสริม
ประสิทธิภาพในส่วนราชการ 3 พฤษภาคม. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2541). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 1
(พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- _____. (2545). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549).
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- อมร รักษาศักดิ์. (2522). การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- Best, John W. (1977). **Research in education.** (3th ed.). New Jersey : Prentice-Hill.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.).
Singapore : Allyn and Bacon.
- Brown, S. And Coulter, R. (1994). **The Police Administration.** New Jersey :
Prentice-Hill inc.
- Carson, R. (1963). **Motivation and Productivity.** Ohio : Southeastern Publishing.
- Gabriel, A. and Sidney, V. (1965). **The Civic Culture.** New York : McGraw-Hill.
- Gronruse, Christian. (1990). **Service Management and Marking.** Massachusetts :
Lexington Book.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research.** (2th ed.).
Singapore : Allyn and Bacon.
- Katz, Daniel and Kahn, L. (1978). The Social Psychology of Organization. (2th ed.).
New York : John Wiley & Sons.
- Krejcie, Robert V. and Morgan. Earyle W. (1970) **Educational and psychological
measurement.** New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Phillip. (1988). **Marking Management.** (6th ed.). Englewood Cilfts, New Jersey :
Prentice-Hall.
- Likert, R. (1967). **The humun organization : Its management and value.** New York :
McGraw-Hill.
- Simon, Herbert. A. (1960). **Administrative behavior.** New York : The McMillan.
- Vollmer, A. (1979). **The Police and Modern Society.** New York : McGraw-Hill.
- Weber, M. (1979). **The Theory of Social and Economic Organization.** New York :
Oxford University Press.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M. (2002). **Service Marketing.** (3th ed.). New York : McGraw-Hill.